

STRATEGI PENERAPAN E-GOVERNMENT DI KOTA PEKANBARU

Desriani Paulina Nainggolan

Email : desrianypnpaulina@yahoo.com

Adviser : Dr. H. Zaili Rusli SD, M.Si

Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. HR. Soebrantas Km. 12,5 Simpang Baru Pekanbaru 28293-
Telp/Fax. 0761-63277

Abstract

In response to the development of the world today almost all aspects of the activities are always related to information. In the organization of development and maximize the utilization of technology. This change has changed the perspective of each person in doing various activities one of which is the activities of government agencies. The structure of service providers and institutional readiness and the demands of the times for future public services in the form of e-government.

Pekanbaru Municipal Government is one of the Regency / Municipal Government in Indonesia has implemented electronic government in running its government affair for the realization of good governance. In the case of this e-government development program Pekanbaru Municipal Government through the Office of Information Communications Statistics and Pekanbaru City Persandian have a role to manage the implementation of electronic data or e-government. However, the aspect especially in the utilization of internet media or internetan network in Pekanbaru City Government largely has not been utilized optimally.

The purpose of this research is to find how dept of information communication strategy statistika and persandian city pekanbaru in the application of e-government in the city pekanbaru. The study is done by using the method qualitative study assessment data with a sort of descriptive set. In data collection, researchers used technique interview, observasi, and documentation of using key informants a source of information.

This research result indicates that strategy the application of e-government in the city pekanbaru who guided by presidential no. 3 years 2003 on policy and e-government development strategy and in accordance with the mayor pekanbaru no. 107 years 2016 via the communication information statistika and persandian city pekanbaru been going on and under development. But in implementation of the done by the agency communication information statistika and persandian city pekanbaru not maximum for infrastructure is weak and the lack of human resources to hit the acceleration e-government.

Keywords: Strategy, E-Government, Pekanbaru City

PENDAHULUAN

Menyikapi perkembangan dunia saat ini hampir semua aspek kegiatan selalu berhubungan dengan informasi. Pada tahun 2015, sebesar 50% dari penduduk Indonesia sudah masuk ke masyarakat informasi global (*global information society*). Kemajuan teknologi yang sangat cepat mengharuskan instansi mengikuti perkembangan teknologi. Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat menimbulkan suatu revolusi baru berupa peralihan sistem kerja yang konvensional ke era digital. Hal tersebut tercantum dalam Inpres No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government.

Pelayanan umum yang bersifat mengatur dan penyediaan kebutuhan umum, disertai bentuk-bentuk pelayanannya. Struktur penyelenggara layanan dan kesiapan institusinya serta tuntutan zaman terhadap pelayanan umum masa depan yang berbentuk *e-government*. Pemanfaatan *e-government* adalah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas instansi pemerintahan memberikan informasi dan pelayanan, hal ini berarti mempercepat proses dan menghemat biaya *E-Government* merupakan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya. *E-Government* adalah proses pemanfaatan teknologi informasi adalah untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara lebih efisien.

Kota dengan seluruh bagian didalamnya saling berinteraksi dan dikelola oleh manusia dengan membentuk pemerintahan, bisnis, komunitas dan organisasi lainnya

disebut kota cerdas. Dalam hal ini, Kota Pekanbaru merupakan kota terbesar di Provinsi Riau dengan berbagai kemajuan pembangunannya sebagai kota masa depan heterogenitas dan keberagaman budaya masyarakat, memiliki gerak pembangunan yang berjalan cepat disegala bidang baik fisik maupun non fisik. Pemerintah Kota Pekanbaru merupakan salah satu Pemerintah Kabupaten/Kota di Indonesia telah menerapkan *electronic government* di dalam menjalankan urusan pemerintahannya demi terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik.

Dalam hal program pembangunan *e-government* ini Pemerintah Kota Pekanbaru melalui Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian kota Pekanbaru memiliki peran untuk mengelola penyelenggaraan data elektronik atau *e-government*. Hal tersebut dijelaskan dalam Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 107 Tahun 2016 bab IV bagian keempat mengenai tugas dan fungsi Bidang Penyelenggara *e-government* yaitu melakukan penyiapan, perumusan, dan pelaksanaan kegiatan di bidang infrastruktur teknologi, pengembangan pengelolaan aplikasi serta keamanan informasi dan komunikasi. Program penerapan *e-government* tersebut telah dikomunikasikan kepada masyarakat melalui berita-berita *online*. Tujuan dilakukannya sosialisasi program penerapan *e-government* ini yaitu memberikan informasi serta penjelasan mengenai fungsi dan tujuan dari program *e-government* tersebut.

Dalam perkembangan implementasi *e-government* dikalangan pemerintahan menjadi sebuah trend diseluruh penyelenggaraan

pemerintahan, hampir keseluruhan jenis aplikasi yang dipergunakan pasti melibatkan pengolahan data menjadi informasi yang selanjutnya akan dipergunakan oleh pemerintah maupun *stakeholders* dalam proses pengambilan keputusan. Pemerintah Kota Pekanbaru telah membuat dan mengembangkan website www.pekanbaru.go.id sebagai wujud dari kebijakan penerapan *e-government*.

Permasalahan yang paling signifikan dalam penerapan kebijakan *e-government* adalah kemampuan sumber daya manusia dan teknologi yang terkadang masih belum mampu menangani masalah sederhana seperti gangguan pada sistem atau jaringan serta jumlah SDM yang belum memenuhi kebutuhan, dan untuk penyediaannya infrastruktur juga masih belum maksimal. Sehingga beberapa aplikasi-aplikasi yang ada tidak berfungsi dengan baik karena kondisi jaringan yang lelet serta pemanfaatan media internet atau jaringan di lingkungan pemerintah Kota Pekanbaru sering kali bermasalah disebabkan gangguan jaringan.

Dari fenomena tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Strategi Penerapan E-Government di Kota Pekanbaru**”.

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut **David (2004:186)** strategi merupakan cara untuk mencapai sasaran jangka panjang. Dan satu-satunya hal-hal yang pasti dari masa depan organisasi apapun adalah perubahan dan perencanaan penting untuk menjembatani masa kini dan

masa depan yang memperbesar kemungkinan untuk mencapai hasil yang diinginkan.

Ada tiga hal baru menurut **Tangkilisan (2005)** yang selalu menjadi perhatian dalam setiap merumuskan suatu strategi secara efektif adalah sebagai berikut :

1. Mandat, merupakan suatu keharusan yang memiliki landasan hukum, yang secara formal yuridis harus dilaksanakan sesuai dengan aspirasi dan kebutuhan masyarakat. Secara organisator mandat meliputi berbagai kewajiban, tugas, fungsi yang harus dilakukan oleh organisasi
2. Visi, adalah gambaran atau kondisi masa depan yang masih abstrak, tetapi merupakan konsepsi yang dapat dibaca oleh setiap orang, ini berarti visi merupakan suatu pikiran yang melampaui realita sekarang, suatu keadaan yang diciptakan sekarang, yang belum pernah ada sebelumnya dan akan diwujudkan oleh anggota organisasi.
3. Misi, adalah suatu yang harus dilaksanakan oleh instansi atau organisasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan atau diterapkan. Misi merupakan pernyataan tentang tujuan organisasi yang diungkapkan dalam bentuk output dan pelayanan yang optimal untuk memenuhi tuntutan, kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Menurut **Indrajit (2006:4)** mengatakan bahwa *e-government* merupakan sebuah cara pemerintah untuk menggunakan teknologi baru dalam menyediakan akses mudah bagi orang lain dan pelayanan informasi pemerintah, untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menyediakan kesempatan yang lebih besar bagi masyarakat dalam proses institusi yang demokrasi.

METODE PENELITIAN

Metode dalam penelitian ini adalah metode deskriptif yaitu menggambarkan teori dengan kondisi objektif yang ditemui lapangan dan dianalisa dengan teknik triangulasi data, yaitu informasi hasil wawancara yang digabungkan dengan data didapat dan digabung dengan pendapat peneliti sesuai hasil observasi lapangan. Langkah-langkah yang digunakan yaitu dengan mengumpulkan data yang diperlukan, kemudian dianalisa dengan menggunakan pendekatan kualitatif yaitu berupa pernyataan dan jawaban dari informan penelitian, setelah dianalisa ditarik kesimpulan yang merupakan hasil akhir dari penelitian.

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Strategi Pengembangan *e-government* berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003

1. Mengembangkan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya

Dalam mewujudkan pemerintahan yang transparan dan bertanggungjawab penerapan *e-government* pada lembaga

pemerintah perlu untuk diselenggarakan. Unsur pemerintahan dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat untuk menerapkan *e-government* melalui beberapa tahapan salah satu diantaranya yaitu mengelola *website* resmi pemerintah. Pemerintah telah menjalankan sistem elektronik dalam kegiatan yang dilakukan Pemerintah Kota Pekanbaru pemerintahan untuk mengedepankan transparansi publik yang bertujuan meningkatkan efisiensi, serta aksesibilitas yang lebih baik dari pelayanan publik. Dengan adanya *website* resmi Pemerintah Kota Pekanbaru tersebut, masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan informasi tentang program kerja Pemerintah Kota Pekanbaru. *Website* tersebut juga dapat mengintegrasikan koordinasi antara instansi pemerintahan terkait dalam hal penyediaan informasi kepada publik serta menciptakan hubungan yang harmonis antara pemerintah dengan masyarakat sehingga tidak ada jarak diantara keduanya.

Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru mengelola *website* resmi Pemerintah Kota Pekanbaru dengan alamat *domain* www.pekanbaru.go.id sebagai sumber informasi bagi aparatur sipil negara dan masyarakat. Melalui *website* resmi tersebut Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru memberikan informasi mengenai program-program dan kegiatan yang telah dilaksanakan oleh Diskominfo beserta Walikota Pekanbaru dan jajaran-jajarannya serta memperlihatkan hasil-hasil

dokumentasi dalam pelaksanaan program *e-government*.

2. Menata sistem dan proses kerja pemerintah secara holistik

Koordinasi dalam organisasi pengelolaan dan pengolahan informasi pada Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru merupakan unsur yang sangat penting dalam pengembangan *e-Government*. Karena dalam mewujudkan *e-Government* dibutuhkan koordinasi dari pihak-pihak terkait baik koordinasi Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru dengan Pemerintah Provinsi Riau dan Pemerintah Pusat, maupun koordinasi Dinas Kominfo Pekanbaru dengan OPD dan pihak lain yang diluar Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru.

Melalui penerapan *e-Government* diharapkan partisipasi publik dalam melakukan kontrol dan memberi masukan dalam program-program kerja pemerintah bisa ditingkatkan. Kelancaran arus informasi untuk menunjang hubungan antar unit kerja pemerintah kota Pekanbaru untuk mendorong partisipasi masyarakat merupakan faktor penting dalam pembentukan kebijakan negara. Salah satu penerapan *e-Government* adalah adanya aplikasi kantor maya secara elektronik yaitu *e-Office*.

Penerapan *e-Government* yang dianggap akan mempermudah kegiatan pelayanan pemerintah antar pemerintah dan pemerintah antar masyarakat karena merupakan inovasi dari proses administrasi berbasis manual

(*paperbased*) ke proses berbasis elektronik (*paperless*). Berdasarkan tugas pokok dan fungsi Dinas Kominfo di jajaran Pemerintah Kota Pekanbaru untuk penerapan *e-Government* akan dipercepat dan menjadi standar kerja tahun 2017.

Penerapan *e-Government* memiliki 3 konsep yaitu: Pertama, *Government to Citizen (G2C)* dimana pelayanan pemerintah pada masyarakat misalnya kesehatan, pendidikan dan pelayanan lain kepada masyarakat sudah menggunakan pelayanan yang elektronik sehingga akan lebih cepat dan murah. Kedua, *Government to Bussines (G2B)* yang fokus pada hal ini adalah perizinan secara online dan pembayaran secara elektronik. Ketiga, *Government to Government (G2G)* yaitu pelayanan pemerintah ke pemerintah contohnya pelayanan pegawai, kenaikan pangkat otomatis, *monitoring* dan *budgeting*. Dimana dari ketiga konsep penerapan *e-Government* yang dilakukan Pemerintah dalam mempercepat penerapan *e-Government* merupakan ujung dari bagaimana membangun pemerintahan yang cerdas.

Setiap OPD Pemerintah Kota Pekanbaru telah menggunakan aplikasi *website* OPD yang diberikan oleh Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru. Untuk mengukur keberhasilan *e-Government*, Pemerintah Kota Pekanbaru melakukan evaluasi rutin meskipun masih bersifat terbatas pada kualitas layanan publik yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Provinsi. Untuk mewujudkan penerapan *e-Government* di Kota Pekanbaru diperlukan adanya integrasi data dan informasi antar OPD, sehingga

data dan informasi yang didapat valid. Ada beberapa aplikasi yang sesuai dengan fungsinya masih aktif digunakan oleh pemerintah seperti aplikasi SIMPEG, SIPKD (Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah), e-Kuangan, LPSE (Layanan Pengaduan Secara Elektronik), JDIH (Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum), e-office, e-absen, GSB (Government Service Bus), Layanan Perizinan, dan LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat).

3. Memanfaatkan teknologi informasi secara optimal

Pengembangan *e-Government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis media elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *e-Government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi. Keuntungan dari proses online ini, masyarakat tidak perlu lagi repot mengantri di kantor cukup melalui proses layanan online di *website* yang dapat diakses selama 24 jam. Namun, tidak semua masyarakat Kota Pekanbaru paham mengenai layanan *online* yang disediakan pemerintah, sehingga mereka lebih nyaman mengantri dan meminati sistem manual dengan alasan lebih simpel.

Partisipasi masyarakat dalam pengembangan teknologi informasi dalam penerapan *e-Government* sangat penting. Aktifnya masyarakat dalam

penerapan *e-Government* menjadi dampak menuju masyarakat yang cerdas dalam mewujudkan Kota Pekanbaru yang madani. Penerapan *e-government* di Kota Pekanbaru dalam hal pemanfaatan teknologi informasi yang dilakukan pemerintah kota Pekanbaru yaitu seperti penggunaan *Videotron* atau *LED display* yang bisa ditemui di beberapa sudut Kota Pekanbaru.

4. Meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi

Layanan publik yang terintegrasi dan tidak ada batasan merupakan harapan masyarakat. Penggunaan media elektronik merupakan faktor yang sangat penting dalam berbagai transaksi internasional, terutama dalam transaksi perdagangan. Dunia usaha memerlukan informasi dan dukungan interaktif dari pemerintah untuk dapat menjawab perubahan pasar dan tantangan persaingan global secara cepat. Peningkatan hubungan antara pemerintah, pelaku bisnis dan masyarakat umum harus terkoneksi karena dengan adanya keterbukaan atau transparansi yang diharapkan antara berbagai pihak menjadi lebih baik. Dalam melaksanakan tugas dan fungsi yang meliputi pemberian layanan informasi terhadap masyarakat, Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru berupaya menggunakan sarana *website* agar setiap layanan dapat diakses dan dilihat langsung

Beberapa kendala yang mengakibatkan *website* tersebut masih

banyak kekurangannya sehingga *website* tersebut kurang menarik dan tidak tersedianya informasi yang terkini terupdate. Sehingga implementasi *e-Government* di Kota Pekanbaru lebih banyak didominasi oleh situs milik pemerintah kota, sehingga situs-situs yang melayani masyarakat dalam urusan umum masih belum optimal dalam pelaksanaannya baik kuantitas maupun kualitasnya.

5. Mengembangkan kapasitas sumber daya manusia (SDM)

Keberadaan Pemerintah bertujuan untuk menyediakan pelayanan prima dan memfasilitasi proses pemberdayaan masyarakat. Oleh karenanya, Pemerintah dinilai memiliki kompetensi untuk menterjemahkan keinginan masyarakat secara lebih akurat. Saat menciptakan pemerintahan yang cerdas dengan penerapan *e-Government* terlebih dahulu pemerintah perlu menumbuhkembangkan kecerdasan masyarakatnya. Karena fungsi dari pemerintah adalah pelayanan masyarakat, sebagai motor penggerak peningkatan kapasitas sumber daya manusianya. Dengan SDM yang cerdas diharapkan memiliki wawasan untuk berinovasi terutama dalam peningkatan kehidupan ekonominya untuk kenyamanan masyarakat.

Pengembangan sumber daya manusia merupakan tugas pemerintah untuk memberdayakan dan meningkatkan kapasitas sumber daya manusia. Salah satunya adalah dengan melatih generasi mahasiswa dalam membantu dan mengembangkan teknologi yang ada guna

mengimplementasikan penerapan *e-Government* di Kota Pekanbaru. Namun koordinasi yang dilakukan Dinas Kominfo untuk mengembangkan kapasitas SDM telah berjalan secara bertahap.

Adapun dalam mengimplementasikan strategi penerapan *e-Government* tersebut, Pemerintah Kota Pekanbaru melalui Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru memiliki beberapa sasaran yang harus dicapai dalam penerapan *e-Government* yaitu :

1. Meningkatkan ketersediaan teknologi informasi yang terintegrasi dalam pelayanan publik
Sasaran ini dicapai melalui pelaksanaan 3 program :

- 1) Program pengembangan infrastruktur komunikasi dan informatika

Saat ini Pemerintah Kota Pekanbaru sedang membangun infrastruktur untuk mengintegrasikan semua layanan dalam bentuk jaringan. Pemerintah Kota Pekanbaru bekerjasama dengan beberapa pihak swasta yang menyediakan berbagai sarana prasarana untuk memenuhi kebutuhan infrastruktur teknologi informasi dalam menerapkan *e-government* di Kota Pekanbaru. Upaya Pemerintah Kota Pekanbaru dalam memaksimalkan *e-government* telah dilaksanakan dengan beberapa fakta mengenai pembangunan infrastruktur yang sedang dilaksanakan di

Kota Pekanbaru. untuk infrastruktur menuju pemerintahan yang cerdas tersebut sedang dalam tahap pembangunan dan pengembangan seperti *command center*, *call center*, dan *media center*. Yang bertujuan untuk menampung segala pengaduan dan segala bentuk informasi yang terjadi di Kota Pekanbaru.

2) Program pengembangan aplikasi informatika

Untuk pengembangan aplikasi informatika yang dilakukan pemerintah, sudah dilakukan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru melalui Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru sebagai penyelenggara bidang Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru. Saat ini usaha Pemerintah Kota Pekanbaru untuk mempercepat penerapan *e-government* sedang dalam tahap pembangunan. Hal ini terlihat dari beberapa aplikasi yang sudah dikoneksikan oleh Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru untuk masing-masing OPD di Kota Pekanbaru.

2. Meningkatkan ketersediaan data dan informasi yang akuntabel dan transparan

Sasaran ini bertujuan untuk tersedianya pelayanan publik yang transparan dan akuntabel. Sasaran ini dicapai melalui pelaksanaan 4 program yaitu :

1) Program pengembangan informasi dan komunikasi publik

Secara umum ada dua media komunikasi yang digunakan oleh Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru dalam menginformasikan program *e-government* yaitu melalui media cetak dan media elektronik. Salah satu bentuk media komunikasi publik adalah media cetak, yaitu berbagai macam barang yang dicetak, dimana dapat digunakan sebagai sarana penyampaian pesan informasi. Penggunaan media cetak masih menjadi salah satu cara Diskominfo dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat dalam bentuk koran dan majalah. Disamping menggunakan media cetak, media lain yang digunakan Diskominfo Kota Pekanbaru adalah media elektronik. Penggunaan media ini dinilai lebih *up to date* dengan perkembangan zaman. Media elektronik merupakan media yang baik dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat karena bisa menembus ruang dan waktu, sehingga informasi dapat sampai dengan cepat meliputi semua wilayah. penerapan *e-government* telah diterapkan di Kota Pekanbaru, bahkan menarik minat OPD di lingkungan pemerintah kota dan

kalangan masyarakat kota Pekanbaru.

2). Program kerjasama informasi dan media massa

Berdasarkan Surat Keputusan (SK) Walikota dan juga kebijakan Kepala Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru dalam penetapan tujuan dan target pencapaian dalam sosialisasi mengenai program *e-government* yakni merealisasikan visi dari Kota Pekanbaru. Sementara target capaian khusus yang dilakukan oleh Diskominfo yaitu memberikan informasi serta mengajak seluruh OPD yang ada di lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru serta menumbuhkan kesadaran akan pentingnya keikutsertaan seluruh lapisan masyarakat dalam penyuksesan program pemerintah tersebut.

Dalam merealisasikan program pemerintah tersebut pihak Diskominfo melakukan kerjasama dengan beberapa pihak swasta untuk membantu dalam mewujudkan program. Pihak yang melakukan kerjasama dengan Diskominfo yaitu Telkom, Telkomsel dan Diskominfo juga bekerjasama dengan beberapa universitas berbasis IT. Dengan adanya kerjasama tersebut diharapkan dapat merealisasikan seluruh perencanaan yang telah direncanakan.

3. Meningkatkan penyebaran informasi yang aktual dan berimban

Sasaran ini dicapai melalui pelaksanaan 1 program yaitu :

- 1) Program fasilitasi peningkatan SDM Bidang Komunikasi dan Informatika

Upaya pemerintah dalam peningkatan SDM bidang Komunikasi dan Informatika telah dilakukan oleh Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru dengan melakukan sosialisasi mengenai penerapan percepatan *e-government* bahkan program *smartcity*. Secara umum, Diskominfo Kota Pekanbaru menetapkan masyarakat sebagai sasarannya. Karena tidak semua masyarakat Kota Pekanbaru mengetahui tentang pelayanan *e-government*. Namun secara spesifik Diskominfo menetapkan sasaran sosialisasinya kepada seluruh OPD yang berada di lingkungan Kota Pekanbaru, karena dianggap menjadi sasaran atau target yang prospektif dalam membantu terwujudnya penerapan *e-government* menuju *smartcity* di Kota Pekanbaru. Perencanaan yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru masih kurang maksimal dikarenakan ada beberapa pencapaian yang tidak dapat direalisasikan, tetapi ada juga yang sudah terealisasikan.

B. Faktor-faktor yang menghambat penerapan e-Government di Kota Pekanbaru

1. Faktor Internal

Dalam mengimplementasikan penerapan *e-Government* di kota Pekanbaru, Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru mengalami beberapa hambatan dalam percepatan penerapan *e-Government* tersebut. Faktor tersebut berasal dari dalam instansi itu sendiri, salah satunya yaitu kurangnya sumber daya manusia yang memiliki peran penting dalam mengelola dan mengembangkan *e-Government* di kota Pekanbaru.

Kurangnya tenaga kerja dalam bidang IT mempengaruhi peran kinerja Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru dalam menciptakan pemerintahan yang cerdas melalui program penerapan *e-Government* oleh Pemerintah Kota Pekanbaru. Karena instrumen untuk melaksanakan *e-Government* tersebut tidak hanya menggunakan teknologi dan infrastruktur jaringan saja, tetapi sumber daya manusia merupakan sebagai pengelola infrastruktur dan teknologi tersebut.

2. Faktor Eksternal

Dalam mengimplementasikan penerapan *e-Government* ini Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru

juga terdapat hambatan yang berasal dari luar organisasi. Faktor penghambat yang berasal dari infrastruktur ialah kurangnya anggaran dana untuk membangun infrastruktur yang berhubungan dengan penerapan *e-government* baik infrastruktur fisik maupun infrastruktur non fisik. Adanya infrastruktur yang memadai merupakan upaya untuk mencapai pemerintahan yang cerdas atau penerapan *e-government*.

Untuk mendigitalisasikan pelayanan masyarakat terlebih dahulu pemerintah perlu memperhatikan infrastruktur terlebih dahulu, karena jika tidak ada infrastruktur maka sia-sia saja upaya pemerintah untuk mendigitalisasikan semua pelayanan masyarakat

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan mengenai Strategi Penerapan

E-Government di Kota Pekanbaru sudah terlihat cukup baik hal tersebut dilihat dari :

- 1) Strategi Penerapan E-Government di Kota Pekanbaru yang berpedoman pada Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Pengembangan E-Government serta sesuai dengan Peraturan Walikota Pekanbaru No. 107 Tahun 2016

melalui Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru sudah berjalan dan sedang dalam tahap pengembangan. Namun masih terlihat belum maksimal dikarenakan aplikasi yang sudah ada tidak dikelola dengan baik oleh aparatur OPD karena kurangnya SDM yang paham mengenai teknologi informasi. Dan masih ada beberapa masyarakat Kota Pekanbaru yang lebih memilih pelayanan manual daripada pelayanan yang elektronik.

- 2) Faktor-faktor yang mempengaruhi Strategi Penerapan E-Government di Kota Pekanbaru yang meliputi faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yang dihadapi yaitu kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Pekanbaru untuk masing-masing OPD di Kota Pekanbaru. Sedangkan faktor eksternal yang dihadapi oleh Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru yaitu kurangnya infrastruktur untuk pelaksanaan e-government tersebut.

B. SARAN

Agar Penerapan E-Government di Kota Pekanbaru lebih baik lagi maka penulis akan memberikan beberapa saran supaya dapat menjadi evaluasi dan masukan. Beberapa saran tersebut adalah sebagai berikut :

1. Pemerintah perlu memperbaiki koordinasi komunikasi kepada masing-masing OPD terutama Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru sebagai pelaksana penyelenggara Bidang E-Government mengenai percepatan program pemerintah dalam penerapan e-government yang harus dilakukan baik secara langsung maupun tidak langsung.
2. Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru seharusnya melakukan indentifikasi secara detail berdasarkan konsep yang ada sehingga pemberian informasinya dapat lebih dinamis.
3. Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru diharapkan mampu memperbaharui setiap informasi yang disampaikan agar tidak monoton dan sesuai dengan perkembangan pola pikir masyarakat yang bersifat dinamis.
4. Untuk sosialisasi kepada masyarakat sebaiknya Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru perlu menambah media sosialisasi yang digunakan seperti memperbanyak pemasangan baliho, memperbanyak pemasangan spanduk, dan aktif melakukan sosialisasi kepada masyarakat.
5. Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru perlu melakukan

evaluasi dalam setiap kegiatan penerapan e-government ini sebaiknya dilakukan minimal dalam satu bulan sekali agar tujuan yang ingin dicapai dilaksanakan dengan maksimal.

6. Pemerintah Kota Pekanbaru sebaiknya menambah infrastruktur teknologi informasi yang berkaitan dengan e-government yang pada saat ini masih belum memadai serta perlunya penambahan aparatur di bidang teknologi informasi.
7. Masyarakat juga perlu memiliki kesadaran akan setiap kegiatan pemerintah dan partisipasi masyarakat dalam setiap kegiatan pemerintahan tersebut karena kegiatan pemerintahan yang dilakukan untuk melayani masyarakat dalam mencapai tujuannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Akadun. 2009. *Teknologi Informasi Administrasi*. Bandung. Alfabeta.
- Azhari dan Idham. 2002. *Good Governance dan Otonomi Daerah*. UGM. Yogyakarta.
- Byson. 2004. *Perencanaan Strategi*. Jakarta. Bina Aksara.
- Cahyana Ahmadjayadi, 2004. *Sistem Informasi Pemerintahan Abad 21*, Jakarta. Kominfo
- David, Fred, R. Terjemahan Alexander Sindoro, 2004. *Strategic Manajement Konsep Edisi Ketujuh*. Jakarta. Salemba Empat
- Djunaedi, Achmad. 2002. *Beberapa Pemikiran Penerapan E-Government dalam Pemerintahan Daerah di Indonesia*. Jogjakarta. Seminar FMIPA-UGM.
- D,W,Rukmana, Nana. 1993. *Manajemen Pembangunan Prasarana Perkotaan*. Jakarta. LP3ES.
- Ellitan, Lena dan Lina. 2008. *Manajemen Strategi Operasi Teori dan Riset di Indonesia*. Bandung. Alfabeta.
- Hasibuan, Akmaluddin. 2012. *Manajemen Perubahan*. Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Heene, Aime, dkk. 2010. *Manajemen Strategi Keorganisasian Publik*. Bandung. Rafika Aditama.
- Indrajit, R.E.O. 2006. *Electronic Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Iriantara, Yosol, 2004. *Manajemen Strategis Public Relations*. Jakarta. Penerbit Ghalia Indonesia.
- Kuncoro, Mudrajad. 2005. *Strategi Bagaimana Meraih Keunggulan Kompetitif*. Jakarta. Erlangga.
- Manurung, Mandala, Tjiptoherijanto, Priyono. 2010. *Paradigma Administrasi Publik dan*

Perkembangannya. Jakarta.
UIP.

Moleong, J.Lexy. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung. Remaja. Rosdakarya.

Nugroho, Rian. 2004. *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta. PT. Elek Media Komputindo.

Prasojo, Eko, Teguh Kurniawan, dan Defni Holidin. 2007. *State Reform in Indonesia*. Depok : Administrative Science Departement. University of Indonesia.

Purwanto, Iwan. 2008. *Manajemen Strategi*. Bandung. CV. Yrama Widya.

Rangkuti, Ferddy. 2006. *Analisis SWOT Teknik Pembedahan Kasus Bisnis*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama.

Salusu, J. 2004. *Pengambilan Keputusan Strategik Untuk Organisasi Public dan Organisasi Nonprofit*. Jakarta. PT. Grasindo Widiarsana Indonesia.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung. Alfabeta.

Tangkilisan. 2007. *Manajemen Publik*. Jakarta. Grasindo.

Tripomo, Tedjo dan Udan. 2005. *Manajemen Strategi*. Bandung. Rekayasa Sains.

Todaro, Michael P, Stephen C, Smith. 2003. *Pembangunan Ekonomi*

Edisi 8. Essex. Pearson Education Limited.

Wibawa, Samodra. 2009. *Administrasi Negara Isu-Isu Kontemporer*. Yogyakarta. Graha Ilmu

Jurnal :

Dimas, Sigit, Dewandaru. 2013. *Pemanfaatan Aplikasi E-Office untuk Mendukung Reformasi Birokrasi*. Bandung

Skripsi :

Suhendri. 2015. *Efektivitas Pelaksanaan E-Procurement Dalam Mendukung Good Governance di Provinsi Riau*. Program studi Ilmu Administrasi Negara. Universitas Riau.

Dokumen :

Peraturan Daerah kota Pekanbaru No.6 Tahun 2015 tentang Sistem Pemerintahan berbasis Teknologi Informasi dan Keterbukaan

Inpres No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government